De l'huile de coco vierge contre Alzheimer, du curcuma contre le cancer. De tels conseils pourraient prêter à sourire s'ils n'étaient pas diffusés massivement par Santé Nature Innovation (SNI). Cette société, basée en France et en Suisse, a monté un système de démarchage et de vente en ligne très efficace, mais aux pratiques discutables.

DESSINS HERVÉ PINEL

SANTÉ NATURE INNOVATION

De bien curieux remèdes

ERWAN **SEZNEC**, CLÉMENCE **DE BLASI**

Recevoir un colis, c'est toujours agréable. Celui qu'on vient de vous envoyer, pourtant, vous n'avez pas souvenir de l'avoir commandé. Un coup d'œil sur vos comptes vous apprendra qu'on vous a débité d'une centaine d'euros. Vous pensez pouvoir le renvoyer et demander un remboursement ? Las, c'est compter sans l'ingéniosité du système dans lequel vous êtes entré, peut-être sans même le savoir.

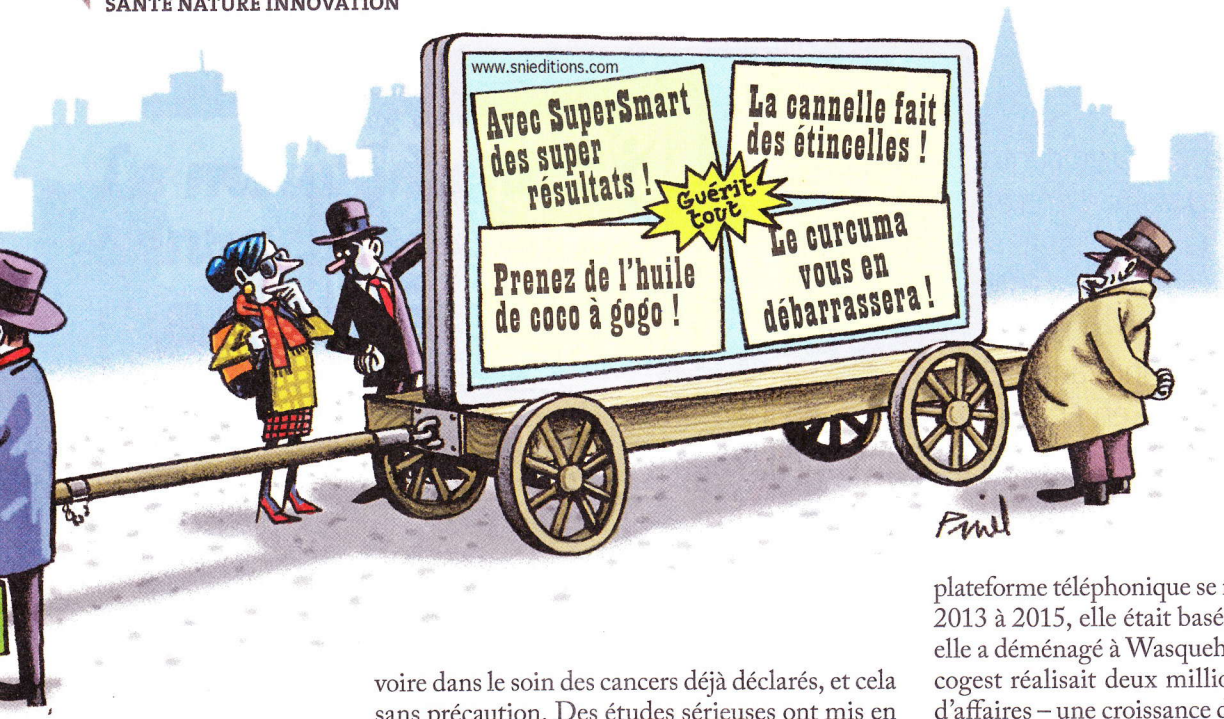
Tout a probablement commencé par un mail, envoyé par une connaissance bien intentionnée. En cliquant, vous avez découvert Santé Nature Innovation, site de la société SNI Éditions, spécialiste autoproclamée de la médecine naturelle. Pour recevoir gratuitement un de ses dossiers, par exemple « L'Hypertension et ses solutions », vous n'aviez qu'à laisser votre adresse mail. Au sommaire : le régime diététique secret des médecins américains, la vitamine qui diminue votre risque d'infarctus et d'accident cardiovasculaire, et la plante qui fait disparaître votre hypertension en seulement huit semaines.

Une médecine qui soulage surtout votre compte en banque

Au premier abord, « *Santé Nature Innovation, la newsletter de santé naturelle la plus lue dans le monde francophone avec plus de 800 000 lecteurs* », donne des gages de sérieux. La rubrique « Nos auteurs et contributeurs » aligne plusieurs médecins. Le site propose des dossiers gratuits à télécharger, pour différentes maladies très répandues : Alzheimer, diabète, sclérose en plaques, cancer, asthme, etc. La tonalité est toujours identique. Sans jamais appeler à renoncer aux traitements recommandés par la plupart des médecins, SNI insiste lourdement sur les bienfaits des remèdes « naturels » et des compléments alimentaires. Le tout sans donner dans la nuance.

Des plantes contre des maladies que la recherche peine à vaincre

Contre l'hypertension, SNI met en garde contre les médicaments fréquemment prescrits (à commencer par les diurétiques) et recommande… les salades de pissenlit. « *Guérir naturellement du diabète demande beaucoup de courage, mais est possible,* assure également le site. *L'insuline ? Il faut s'en méfier. La cannelle, en revanche, donne de bons résultats dans le contrôle de la glycémie…* » Plus gênant, SNI fait l'apologie du curcuma dans la prévention du cancer, >>>



voire dans le soin des cancers déjà déclarés, et cela sans précaution. Des études sérieuses ont mis en évidence un léger effet positif du curcuma (ou de la curcumine) sur des cellules tumorales en laboratoire, mais ces résultats sont encore à établir solidement *in vivo*. Par ailleurs, le curcuma, antioxydant, est susceptible de perturber l'action de certaines chimiothérapies, précisément basées sur l'oxydation des cellules cancéreuses[1]!

Pas d'étude scientifique sérieuse pour soutenir les allégations

Contre la sclérose en plaques, le site recommande également des compléments alimentaires, en particulier ceux des marques qu'il distribue, SuperSmart ou Cell'innov, en laissant entendre qu'ils auraient fait la preuve de leur efficacité, là où les traitements les plus sophistiqués donnent des résultats décevants. Quant à la maladie d'Alzheimer, qui met en échec des dizaines d'équipes de chercheurs partout dans le monde, elle peut être « prévenue » par de l'huile de coco vierge…

Comment des médecins peuvent-ils écrire de telles énormités ? En réalité, ils ne les ont pas écrites. Les auteurs et contributeurs de SNI sont des médecins généralistes, pas des cancérologues ou des neurologues[2]. Les dossiers de SNI sont signés, pour la plupart, par Jean-Marc Dupuis, alias Vincent Laarman (voir encadré, p. 51), un commercial très efficace, sans compétence scientifique.

Aucune expertise médicale

Selon notre enquête, SNI dans son ensemble n'a aucune expertise médicale digne de ce nom. Sous couvert d'anonymat, des salariés de sa plateforme téléphonique ont accepté de nous parler. Ils sont très clairs. La société fait des promesses creuses, attribuant des vertus thérapeutiques à ses compléments alimentaires sans étude sérieuse. Cette plateforme téléphonique se nomme Sercogest. De 2013 à 2015, elle était basée à Puteaux (92), puis elle a déménagé à Wasquehal (59). En 2015, Sercogest réalisait deux millions d'euros de chiffre d'affaires – une croissance de + 198 % par rapport à 2014. En août 2017, la société a de nouveau déménagé, quittant le Nord et licenciant tout son personnel, soit une trentaine de salariés à temps plein. Désormais au chômage, ils confient leur malaise. Plusieurs d'entre eux ont éprouvé le sentiment croissant d'abuser de la confiance de clients aux revenus modestes en leur vendant des remèdes inefficaces. « *Quand je lisais certaines de leurs lettres, je me disais que c'était de l'abus de confiance sur la souffrance…* », souffle Benjamin[3]. Pendant six mois, pour soigner ses fortes douleurs articulaires, il a lui-même essayé les produits qu'il vendait chaque jour par téléphone. Bilan : efficacité nulle. « *Les chefs se sont même vexés quand je leur ai dit que ça ne marchait pas* », grince-t-il.

Détournement de braquage !

« *On ne savait jamais si ce qu'on faisait était légal ou pas* », renchérit un ancien superviseur, qu'une péripétie survenue en décembre 2016 avait profondément troublé. Un matin, quatre hommes cagoulés brisent à la masse la vitrine d'un négociant en bijoux, dont les locaux sont voisins de ceux de Sercogest. Avant de repartir avec un butin estimé à 200 000 €, les malfaiteurs mettent le feu au vieux fourgon avec lequel ils sont arrivés. Sur le parking, l'incendie se propage à la voiture attenante, qui appartient à l'une des salariés de la plateforme téléphonique. Tandis que les employés, réfugiés au premier étage du bâtiment, appellent la police, la DRH (directrice des ressources humaines) du « *leader sur le marché de la santé naturelle* » garde la tête froide : elle court chercher un appareil photo dans son bureau et mitraille la scène. Quelques jours plus tard, les clichés du braquage feront la une du site SNI, barrés de cette mention : « *On a*

voulu nous faire taire, mais l'intimidation ne marchera pas!» Suite à cette campagne, la société reçoit plusieurs dizaines de dons, parfois élevés.

Logiciel américain, site basé en Suisse

Les anciens salariés confirment les pratiques commerciales très agressives de Sercogest/SNI. Ils les ont appliquées eux-mêmes, avec un sentiment de malaise croissant. *«À partir du moment où le client accepte de remplir un mandat de prélèvement Sepa, il est mort: dès qu'il clique sur les liens de nos lettres d'information pour voir la fiche d'un produit, on lui envoie le produit et il est automatiquement prélevé»*, résume Mathilde. La société utilisait un logiciel américain nommé AdvantageCS, qui stockait toutes les données des clients aux États-Unis. *«Une fois que les clients nous ont donné leurs coordonnées bancaires, personne ne peut les supprimer, pas même nous, les superviseurs. On peut modifier quelques options, geler un compte momentanément, mais il peut toujours être réactivé»*, jure le salarié.

Une fois ses données livrées, le client est pieds et poings liés

Cet ingénieux système est appelé «one click»: dès lors que vous avez livré votre Sepa, cliquer sur une offre vous engage à l'achat sans même que vous vous en rendiez compte. *«J'ai eu des personnes âgées sans grandes ressources qui pleuraient au téléphone parce qu'on les avait encore débitées de 200 €, elles voulaient être remboursées et on ne pouvait rien faire»*, se désole Benjamin. Il se demande comment il a pu fermer les yeux si longtemps. En France, le système «one-click» est interdit. Mais comme les «associations-entreprises» Vincent Laarman sont basées en Suisse et utilisent un logiciel américain, il est difficile pour le consommateur de faire valoir ses droits. *«Quand on a commencé à leur dire que ce système de vente n'allait pas, ils nous ont dit: "Mais si, aux États-Unis c'est autorisé!"*, se souvient Patrick. *Un responsable m'a dit droit dans les yeux: "Pourquoi tu crois que nous sommes basés en Suisse, avec un entrepôt au Luxembourg?"»*

Ironie du sort, certains cadres de Sercogest à Wasquehal ont été sollicités courant 2017 pour former les équipes d'un nouveau centre d'appels en Suisse, qui a probablement pris le relais de la société française quand elle a fermé. Ce centre d'appels semble avoir investi un nouveau créneau sans aucun rapport avec la santé, le conseil financier. Il démarche les particuliers par l'intermédiaire du site lettre-strategie-conseil.com, animé par un «expert» en placement totalement inconnu jusqu'alors, Henri Bonner. *«Comment peut-on être expert en immobilier, en finance et en médecine naturelle?»*, se demande Patrick. Bonne question. ◆

LA FAMILLE LAARMAN
LES BELLES CAUSES FONT SES BEAUX PROFITS

Derrière Santé Nature Innovation (SNI) se dissimule une famille étonnante, les Laarman.
Elle a développé un business fort rentable, mais qui flirte souvent avec les limites de la légalité. Schématiquement, les Laarman choisissent une cause populaire dans l'opinion. Ils l'utilisent pour collecter des dons et constituer des bases de données, voire, dans le cas de SNI, pour vendre des produits. Le créateur de l'affaire familiale est François Laarman (1934-2009), fondateur des Contribuables associés, en 1990. Il avait pris modèle sur la National Taxpayers Union, une association ultralibérale américaine. Ont suivi, SOS Éducation, l'Institut pour la justice, Sauvegarde retraites et Pollinis. Neveu de François, Vincent Laarman lui a succédé. Installé en Suisse, il est le vrai patron de SNI, selon les salariés. Son épouse, Marie-Laure Jacquemond, lui sert parfois de prête-nom. Elle était officiellement présidente de l'Institut pour la justice, puis présidente de Sercogest Wasquehal, où personne ne la voyait jamais. La société a aussi eu comme dirigeant, pendant plusieurs mois, Jan Laarman, frère de Vincent, qui a été, jusqu'à mi-novembre 2017, premier adjoint au maire de Wasquehal.

0,20 € le fichier revendu!

Au fil des causes et des pétitions, les Laarman n'ont jamais cessé de compiler des noms et des adresses pouvant être monétisées. La technique est bien rodée: une cause, une association. L'association alerte, lance une pétition et diffuse des bulletins de soutien, à renvoyer avec un chèque et des coordonnées. L'association de lutte contre la disparition des abeilles Pollinis a ainsi recueilli 205000 € en 2014 et 775000 € en 2015, au nom de la biodiversité. Les coordonnées des donateurs, quant à elles, alimentent un fichier composé de centaines de milliers de noms et d'adresses. Un fichier de bonne qualité, avec des coordonnées à jour, se monnaye facilement 0,20 € par nom, soit 20000 € pour 100000 contacts.
Les partenaires habituels des Laarman sur ce créneau se nomment Top Data ou Score Marketing. Au fil des campagnes, ils ont accumulé une base de données exceptionnellement vaste, qui permet de démarrer rapidement une nouvelle campagne. La loi impose aux organismes qui recourent à la générosité publique de préciser l'affectation des sommes collectées, pour qu'un contrôle puisse s'opérer. En ce qui concerne Pollinis, les témoignages de dizaines de donateurs perplexes sont encore sur les forums. À quoi ont servi leurs dons? Impossible de le savoir: les actions de Pollinis sur le terrain ont été inexistantes. Contacté à plusieurs reprises, Vincent Laarman n'a jamais donné suite à nos demandes d'entretien. ◆

(1) Cyclophosphamide (Endoxan), épipodophyllotoxines (Celltop, Eposin, Vepesid...) et, pour le cancer du sein, camptothécine (Campto, Irinosin, Irinotécan...).

(2) Certains «experts» partenaires de SNI sont des autodidactes. Julien Venesson, coach en nutrition pour «sportifs de haut niveau» (jamais identifiés) a travaillé pendant des mois à l'accueil de... l'UFC-Que Choisir, à Paris!

(3) Les prénoms ont été changés.